

## PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 11-134179

(43)Date of publication of application : 21.05.1999

(51)Int.Cl.

G06F 9/06  
G06F 17/60

(21)Application number : 09-297095

(71)Applicant : NEC CORP

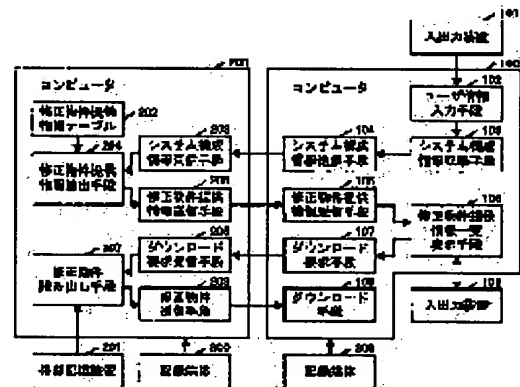
(22)Date of filing : 29.10.1997

(72)Inventor : SAITO HIDEMASA

**(54) USER SUPPORT SYSTEM, USER SUPPORT METHOD AND STORAGE MEDIUM  
RECORDING USER SUPPORT PROGRAM****(57)Abstract:**

**PROBLEM TO BE SOLVED:** To give the notice of supply information on a correction object against a computer which a user purchases and software operating on the computer to the computer of the user.

**SOLUTION:** The computer 100 collects information on plural pieces of hardware which constitute the computer itself and information of software installed in it itself as system configuration information and transmits them to a computer 200. The computer 200 transmits information on the correction object against at least one of plural pieces of hardware corresponding to system configuration information transmitted from the computer 100 and information on the correction object against at least one of plural pieces of software corresponding to system configuration information to the computer 100. The computer 100 receives information of the correction object transmitted from the computer 200 and displays them in a list on an input/output device 101.

**LEGAL STATUS**

[Date of request for examination] 29.10.1997

[Date of sending the examiner's decision of rejection]

[Kind of final disposal of application other than the examiner's decision of rejection or application converted registration]

[Date of final disposal for application]

[Patent number] 3067714

[Date of registration] 19.05.2000

[Number of appeal against examiner's decision of rejection]

[Date of requesting appeal against examiner's decision of rejection]

[Date of extinction of right]

(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開平11-134179

(43) 公開日 平成11年(1999) 5月21日

(51) Int.Cl.<sup>6</sup>G 0 6 F 9/06  
17/60

識別記号

4 1 0

F I

G 0 6 F 9/06  
15/214 1 0 Q  
Z

審査請求 有 請求項の数15 O L (全 16 頁)

(21) 出願番号 特願平9-297095

(22) 出願日 平成9年(1997)10月29日

(71) 出願人 000004237

日本電気株式会社

東京都港区芝五丁目7番1号

(72) 発明者 斎藤 英雅

東京都港区芝五丁目7番1号 日本電気株式会社内

(74) 代理人 弁理士 京本 直樹 (外2名)

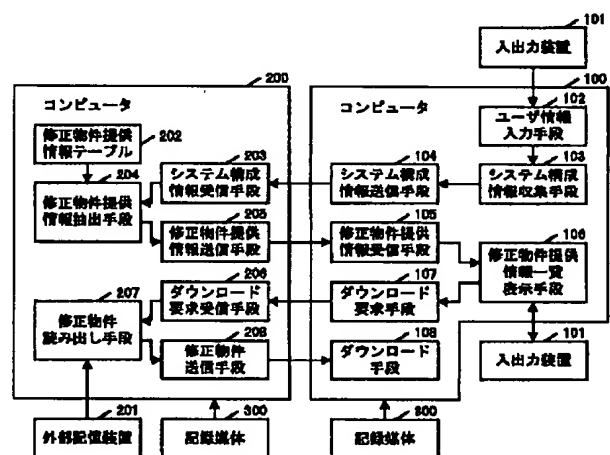
(54) 【発明の名称】 ユーザサポートシステム、ユーザサポート方法およびプログラムを記録した記録媒体

ーザサポートプロ

(57) 【要約】

【課題】 ユーザが購入したコンピュータや該コンピュータ上で動作するソフトウェアに対する修正物件の提供情報を該ユーザのコンピュータへ通知する。

【解決手段】 コンピュータ100が、自身を構成する複数のハードウェアの情報および自身にインストールされているソフトウェアの情報をシステム構成情報として収集してコンピュータ200へ送信する。コンピュータ200が、コンピュータ100から送信されたシステム構成情報に対応する複数のハードウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報および該システム構成情報に対応する複数のソフトウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報をコンピュータ100に送信する。コンピュータ100が、コンピュータ200から送信された修正物件の情報を受信して入出力装置101に一覧表示する。



## 【特許請求の範囲】

【請求項1】 少なくとも一台の第1のコンピュータが、  
自身を構成する複数のハードウェアの情報をシステム構成情報として収集して前記第2のコンピュータへ送信するとともに、  
前記第2のコンピュータから送信された、自身を構成する複数のハードウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を受信して入出力装置に一覧表示し、  
前記第2のコンピュータが、  
いずれかの第1のコンピュータから送信された前記システム構成情報に対応する複数のハードウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を、該システム構成情報の送信元の第1のコンピュータに送信することを特徴とするユーザサポートシステム。

【請求項2】 少なくとも一台の第1のコンピュータが、自身を構成する複数のハードウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を、第2のコンピュータから通信回線を介して受信するユーザサポートシステムであって、  
前記少なくとも一台の第1のコンピュータが、  
自身を構成する複数のハードウェアの型番をシステム構成情報として収集するシステム構成情報収集手段と、  
前記システム構成情報収集手段が収集した前記システム構成情報を前記第2のコンピュータへ送信するシステム構成情報送信手段と、  
前記第2のコンピュータから送信された、自身を構成する複数のハードウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を受信する修正物件提供情報受信手段と、  
前記修正物件提供情報受信手段が受信した修正物件の情報を入出力装置に一覧表示する修正物件提供情報一覧表示手段とを備え、  
前記第2のコンピュータが、  
複数のエントリを含み、該複数のエントリのそれぞれがハードウェアの型番と該型番に対応する修正物件が存在する場合にのみその修正物件の情報とを含む修正物件提供情報テーブルと、  
いずれかの第1のコンピュータから送信された前記システム構成情報を受信するシステム構成情報受信手段と、  
前記修正物件提供情報テーブルを参照して、前記システム構成情報受信手段が受信した前記システム構成情報に含まれる複数のハードウェアの型番の内、対応する修正物件の情報が存在するハードウェアの型番を特定し、該型番に対応する修正物件の情報を抽出する修正物件提供情報抽出手段と、  
前記修正物件提供情報抽出手段が抽出した少なくとも一つのハードウェアに対する修正物件の情報を、前記システム構成情報の送信元の第1のコンピュータに送信する修正物件提供情報送信手段とを備えたことを特徴とするユーザサポートシステム。

【請求項3】 少なくとも一台の第1のコンピュータが、  
自身にインストールされている複数のソフトウェアの情報をシステム構成情報として収集して前記第2のコンピュータへ送信するとともに、  
前記第2のコンピュータから送信された、自身にインストールされている複数のソフトウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を受信して入出力装置に一覧表示し、  
前記第2のコンピュータが、  
いずれかの第1のコンピュータから送信された前記システム構成情報に対応する複数のソフトウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を、該システム構成情報の送信元の第1のコンピュータに送信することを特徴とするユーザサポートシステム。

【請求項4】 少なくとも一台の第1のコンピュータが、自身にインストールされている複数のソフトウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を、第2のコンピュータから通信回線を介して受信するユーザサポートシステムであって、  
前記少なくとも一台の第1のコンピュータが、  
自身にインストールされている複数のソフトウェアのソフトウェア名および版数をシステム構成情報として収集するシステム構成情報収集手段と、  
前記システム構成情報収集手段が収集した前記システム構成情報を前記第2のコンピュータへ送信するシステム構成情報送信手段と、  
前記第2のコンピュータから送信された、自身にインストールされている複数のソフトウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を受信する修正物件提供情報受信手段と、  
前記修正物件提供情報受信手段が受信した修正物件の情報を入出力装置に一覧表示する修正物件提供情報一覧表示手段とを備え、  
前記第2のコンピュータが、  
複数のエントリを含み、該複数のエントリのそれぞれがソフトウェアのソフトウェア名および版数と該ソフトウェア名および版数に対応する修正物件が存在する場合にのみその修正物件の情報とを含む修正物件提供情報テーブルと、  
いずれかの第1のコンピュータから送信された前記システム構成情報を受信するシステム構成情報受信手段と、  
前記修正物件提供情報テーブルを参照して、前記システム構成情報受信手段が受信した前記システム構成情報に含まれる複数のソフトウェアのソフトウェア名および版数の内、対応する修正物件の情報が存在するソフトウェアのソフトウェア名および版数を特定し、該ソフトウェア名および版数に対応する修正物件の情報を抽出する修正物件提供情報抽出手段と、  
前記修正物件提供情報抽出手段が抽出した少なくとも一

つのソフトウェアに対する修正物件の情報を、前記システム構成情報の送信元の第1のコンピュータに送信する修正物件提供情報送信手段とを備えたことを特徴とするユーザサポートシステム。

【請求項5】 前記少なくとも一台の第1のコンピュータが、さらに、

前記修正物件提供情報一覧表示手段が前記入出力装置に一覧表示したソフトウェアの修正物件の情報の内、指定されたソフトウェアの修正物件に対する、該ソフトウェアのソフトウェア名および版数を含むダウンロード要求を前記第2のコンピュータへ送信するダウンロード要求手段と、

前記第2のコンピュータから送信されたソフトウェアの修正物件を受信し、所定の記憶領域に格納するダウンロード手段とを備え、

前記第2のコンピュータが、さらに、

複数のソフトウェアのそれぞれについて、ソフトウェア名および版数と該ソフトウェアの修正物件とを対応づけて格納する外部記憶装置と、

いずれかの第1のコンピュータから送信されたダウンロード要求を受信するダウンロード要求受信手段と、

前記ダウンロード要求受信手段が受信したダウンロード要求に含まれるソフトウェア名および版数に対応するソフトウェアの修正物件を前記外部記憶装置から読み出す修正物件読み出し手段と、

前記修正物件読み出し手段が読み出したソフトウェアの修正物件を、前記ダウンロード要求の送信元の第1のコンピュータへ送信する修正物件送信手段とを備えたことを特徴とする請求項4記載のユーザサポートシステム。

【請求項6】 少なくとも一台の第1のコンピュータが、自身を構成する複数のハードウェアの情報をシステム構成情報として収集して第2のコンピュータへ送信し、

前記第2のコンピュータが、いずれかの第1のコンピュータから送信された前記システム構成情報に対応する複数のハードウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を、該システム構成情報の送信元の第1のコンピュータに送信し、

前記少なくとも一台の第1のコンピュータが、前記第2のコンピュータから送信された、自身を構成する複数のハードウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を受信して入出力装置に一覧表示することを特徴とするユーザサポート方法。

【請求項7】 少なくとも一台の第1のコンピュータが、自身を構成する複数のハードウェアの型番をシステム構成情報として収集するシステム構成情報収集ステップと、

前記少なくとも一台の第1のコンピュータが、前記システム構成情報収集ステップにおいて収集した前記システム構成情報を第2のコンピュータへ送信するシステム構

成情報送信ステップと、

前記第2のコンピュータが、いずれかの第1のコンピュータから送信された前記システム構成情報を受信するシステム構成情報受信ステップと、

前記第2のコンピュータが、複数のエントリを含み、該複数のエントリのそれぞれがハードウェアの型番と該型番に対応する修正物件が存在する場合にのみその修正物件の情報を、含む修正物件提供情報テーブルを参照し

て、前記システム構成情報受信ステップにおいて受信した前記システム構成情報に含まれる複数のハードウェアの型番の内、対応する修正物件の情報が存在するハードウェアの型番を特定し、該型番に対応する修正物件の情報を抽出する修正物件提供情報抽出ステップと、

前記第2のコンピュータが、前記修正物件提供情報抽出ステップにおいて抽出した少なくとも一つのハードウェアに対する修正物件の情報を、前記システム構成情報の送信元の第1のコンピュータに送信する修正物件提供情報送信ステップと、

前記少なくとも一台の第1のコンピュータが、前記第2のコンピュータから送信された、自身を構成する複数のハードウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を受信する修正物件提供情報受信ステップと、

前記少なくとも一台の第1のコンピュータが、前記修正物件提供情報受信ステップにおいて受信した修正物件の情報を入出力装置に一覧表示する修正物件提供情報一覧表示ステップとを含むことを特徴とするユーザサポート方法。

【請求項8】 少なくとも一台の第1のコンピュータが、自身にインストールされている複数のソフトウェアの情報をシステム構成情報として収集して第2のコンピュータへ送信し、

前記第2のコンピュータが、いずれかの第1のコンピュータから送信された前記システム構成情報に対応する複数のソフトウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を、該システム構成情報の送信元の第1のコンピュータに送信し、

前記少なくとも一台の第1のコンピュータが、前記第2のコンピュータから送信された、自身にインストールされている複数のソフトウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を受信して入出力装置に一覧表示することを特徴とするユーザサポート方法。

【請求項9】 少なくとも一台の第1のコンピュータが、自身にインストールされている複数のソフトウェアのソフトウェア名および版数をシステム構成情報として収集するシステム構成情報収集ステップと、

前記少なくとも一台の第1のコンピュータが、前記システム構成情報収集ステップにおいて収集した前記システム構成情報を第2のコンピュータへ送信するシステム構成情報送信ステップと、

前記第2のコンピュータが、いずれかの第1のコンピュ

ータから送信された前記システム構成情報を受信するシステム構成情報受信ステップと、  
前記第2のコンピュータが、複数のエントリを含み、該複数のエントリのそれぞれがソフトウェアのソフトウェア名および版数と該ソフトウェア名および版数に対応する修正物件が存在する場合にのみその修正物件の情報とを含む修正物件提供情報テーブルを参照して、前記システム構成情報受信ステップにおいて受信した前記システム構成情報に含まれる複数のソフトウェアのソフトウェア名および版数の内、対応する修正物件の情報が存在するソフトウェアのソフトウェア名および版数を特定し、該ソフトウェア名および版数に対応する修正物件の情報を抽出する修正物件提供情報抽出ステップと、  
前記第2のコンピュータが、前記修正物件提供情報抽出ステップにおいて抽出した少なくとも一つのソフトウェアに対する修正物件の情報を、前記システム構成情報の送信元の第1のコンピュータに送信する修正物件提供情報送信ステップと、  
前記少なくとも一台の第1のコンピュータが、前記第2のコンピュータから送信された、自身にインストールされている複数のソフトウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を受信する修正物件提供情報受信ステップと、  
前記少なくとも一台の第1のコンピュータが、前記修正物件提供情報受信ステップにおいて受信した修正物件の情報を入出力装置に一覧表示する修正物件提供情報一覧表示ステップとを含むことを特徴とするユーザサポート方法。

【請求項10】 前記少なくとも一台の第1のコンピュータが、前記修正物件提供情報一覧表示ステップにおいて前記入出力装置に一覧表示したソフトウェアの修正物件の情報の内、指定されたソフトウェアの修正物件に対する、該ソフトウェアのソフトウェア名および版数を含むダウンロード要求を前記第2のコンピュータへ送信するダウンロード要求ステップと、  
前記第2のコンピュータが、いずれかの第1のコンピュータから送信されたダウンロード要求を受信するダウンロード要求受信ステップと、  
前記第2のコンピュータが、前記ダウンロード要求受信ステップにおいて受信したダウンロード要求に含まれるソフトウェア名および版数に対応するソフトウェアの修正物件を、複数のソフトウェアのそれぞれについて、ソフトウェア名および版数と該ソフトウェアの修正物件とを対応づけて格納した外部記憶装置から読み出す修正物件読み出しステップと、  
前記第2のコンピュータが、前記修正物件読み出しステップにおいて読み出したソフトウェアの修正物件を、前記ダウンロード要求の送信元の第1のコンピュータへ送信する修正物件送信ステップと、  
前記少なくとも一台の第1のコンピュータが、前記第2

のコンピュータから送信されたソフトウェアの修正物件を受信し、所定の記憶領域に格納するダウンロードステップとを含むことを特徴とする請求項9記載のユーザサポート方法。

【請求項11】 自身を構成する複数のハードウェアの情報をシステム構成情報として収集して第2のコンピュータへ送信する処理を少なくとも一台の第1のコンピュータに行わせ、

いずれかの第1のコンピュータから送信された前記システム構成情報に対応する複数のハードウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を、該システム構成情報の送信元の第1のコンピュータに送信する処理を前記第2のコンピュータに行わせ、

前記第2のコンピュータから送信された、自身を構成する複数のハードウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を受信して入出力装置に一覧表示する処理を前記少なくとも一台の第1のコンピュータに行わせるプログラムを記録したことを特徴とする記録媒体。

【請求項12】 自身を構成する複数のハードウェアの型番をシステム構成情報として収集するシステム構成情報収集処理を少なくとも一台の第1のコンピュータに行わせ、

前記システム構成情報収集処理において収集した前記システム構成情報を第2のコンピュータへ送信するシステム構成情報送信処理を前記少なくとも一台の第1のコンピュータに行わせ、

いずれかの第1のコンピュータから送信された前記システム構成情報を受信するシステム構成情報受信処理を前記第2のコンピュータに行わせ、

複数のエントリを含み、該複数のエントリのそれぞれがハードウェアの型番と該型番に対応する修正物件が存在する場合にのみその修正物件の情報とを含む修正物件提供情報テーブルを参照して、前記システム構成情報受信処理において受信した前記システム構成情報に含まれる複数のハードウェアの型番の内、対応する修正物件の情報が存在するハードウェアの型番を特定し、該型番に対応する修正物件の情報を抽出する修正物件提供情報抽出処理を前記第2のコンピュータに行わせ、

前記修正物件提供情報抽出処理において抽出した少なくとも一つのハードウェアに対する修正物件の情報を、前記システム構成情報の送信元の第1のコンピュータに送信する修正物件提供情報送信処理を前記第2のコンピュータに行わせ、

前記第2のコンピュータから送信された、自身を構成する複数のハードウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を受信する修正物件提供情報受信処理を前記少なくとも一台の第1のコンピュータに行わせ、

前記修正物件提供情報受信処理において受信した修正物件の情報を入出力装置に一覧表示する修正物件提供情報一覧表示処理を前記少なくとも一台の第1のコンピュー

タに行わせるプログラムを記録したことを特徴とする記録媒体。

【請求項13】 自身にインストールされている複数のソフトウェアの情報をシステム構成情報として収集して第2のコンピュータへ送信する処理を少なくとも一台の第1のコンピュータに行わせ、  
いずれかの第1のコンピュータから送信された前記システム構成情報に対応する複数のソフトウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を、該システム構成情報の送信元の第1のコンピュータに送信する処理を前記第2のコンピュータに行わせ、  
前記第2のコンピュータから送信された、自身にインストールされている複数のソフトウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を受信して入出力装置に一覧表示する処理を前記少なくとも一台の第1のコンピュータに行わせるプログラムを記録したことを特徴とする記録媒体。

【請求項14】 自身にインストールされている複数のソフトウェアのソフトウェア名および版数をシステム構成情報として収集するシステム構成情報収集処理を少なくとも一台の第1のコンピュータに行わせ、  
前記システム構成情報収集処理において収集した前記システム構成情報を第2のコンピュータへ送信するシステム構成情報送信処理を前記少なくとも一台の第1のコンピュータに行わせ、  
いずれかの第1のコンピュータから送信された前記システム構成情報を受信するシステム構成情報受信処理を前記第2のコンピュータに行わせ、  
複数のエントリを含み、該複数のエントリのそれぞれがソフトウェアのソフトウェア名および版数と該ソフトウェア名および版数に対応する修正物件が存在する場合にのみその修正物件の情報とを含む修正物件提供情報テーブルを参照して、前記システム構成情報受信処理において受信した前記システム構成情報に含まれる複数のソフトウェアのソフトウェア名および版数の内、対応する修正物件の情報が存在するソフトウェアのソフトウェア名および版数を特定し、該ソフトウェア名および版数に対応する修正物件の情報を抽出する修正物件提供情報抽出処理を前記第2のコンピュータに行わせ、  
前記修正物件提供情報抽出処理において抽出した少なくとも一つのソフトウェアに対する修正物件の情報を、前記システム構成情報の送信元の第1のコンピュータに送信する修正物件提供情報送信処理を前記第2のコンピュータに行わせ、  
前記第2のコンピュータから送信された、自身にインストールされている複数のソフトウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を受信する修正物件提供情報受信処理を前記少なくとも一台の第1のコンピュータに行わせ、  
前記修正物件提供情報受信処理において受信した修正物

件の情報を入出力装置に一覧表示する修正物件提供情報一覧表示処理を前記少なくとも一台の第1のコンピュータに行わせるプログラムを記録したことを特徴とする記録媒体。

【請求項15】 自身にインストールされている複数のソフトウェアのソフトウェア名および版数をシステム構成情報として収集するシステム構成情報収集処理を少なくとも一台の第1のコンピュータに行わせ、  
前記システム構成情報収集処理において収集した前記システム構成情報を第2のコンピュータへ送信するシステム構成情報送信処理を前記少なくとも一台の第1のコンピュータに行わせ、  
いずれかの第1のコンピュータから送信された前記システム構成情報を受信するシステム構成情報受信処理を前記第2のコンピュータに行わせ、  
複数のエントリを含み、該複数のエントリのそれぞれがソフトウェアのソフトウェア名および版数と該ソフトウェア名および版数に対応する修正物件が存在する場合にのみその修正物件の情報とを含む修正物件提供情報テーブルを参照して、前記システム構成情報受信処理において受信した前記システム構成情報に含まれる複数のソフトウェアのソフトウェア名および版数の内、対応する修正物件の情報が存在するソフトウェアのソフトウェア名および版数を特定し、該ソフトウェア名および版数に対応する修正物件の情報を抽出する修正物件提供情報抽出処理を前記第2のコンピュータに行わせ、  
前記修正物件提供情報抽出処理において抽出した少なくとも一つのソフトウェアに対する修正物件の情報を、前記システム構成情報の送信元の第1のコンピュータに送信する修正物件提供情報送信処理を前記第2のコンピュータに行わせ、  
前記第2のコンピュータから送信された、自身にインストールされている複数のソフトウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を受信する修正物件提供情報受信処理を前記少なくとも一台の第1のコンピュータに行わせ、  
前記修正物件提供情報受信処理において受信した修正物件の情報を入出力装置に一覧表示する修正物件提供情報一覧表示処理を前記少なくとも一台の第1のコンピュータに行わせ、  
前記修正物件提供情報一覧表示処理において前記入出力装置に一覧表示したソフトウェアの修正物件の情報の内、指定されたソフトウェアの修正物件に対する、該ソフトウェアのソフトウェア名および版数を含むダウンロード要求を前記第2のコンピュータへ送信するダウンロード要求処理を前記少なくとも一台の第1のコンピュータに行わせ、  
いずれかの第1のコンピュータから送信されたダウンロード要求を受信するダウンロード要求受信処理を前記第2のコンピュータに行わせ、

前記ダウンロード要求受信処理において受信したダウンロード要求に含まれるソフトウェア名および版数に対応するソフトウェアの修正物件を、複数のソフトウェアのそれぞれについて、ソフトウェア名および版数と該ソフトウェアの修正物件とを対応づけて格納した外部記憶装置から読み出す修正物件読み出し処理を前記第2のコンピュータに行わせ、

前記修正物件読み出し処理において読み出したソフトウェアの修正物件を、前記ダウンロード要求の送信元の第1のコンピュータへ送信する修正物件送信処理を前記第2のコンピュータに行わせ、

前記第2のコンピュータから送信されたソフトウェアの修正物件を受信し、所定の記憶領域に格納するダウンロード処理を前記少なくとも一台の第1のコンピュータに行わせるプログラムを記録したことを特徴とする記録媒体。

#### 【発明の詳細な説明】

##### 【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、パーソナルコンピュータ（以下、PC）等のコンピュータを購入したユーザに対して、該コンピュータの修正物件（ハードウェアまたはソフトウェア）の提供情報を通知するユーザサポートシステム、ユーザサポート方法およびユーザサポートプログラムを記録した記録媒体に関する。

##### 【0002】

【従来の技術】特開昭62-113267号公報には、端末に入力されたユーザの特徴データおよびパスワードと、ICカードに記録された該ICカード所有者の特徴データおよびパスワードとを比較し、端末を利用するユーザとICカード所有者との一致を判断し、一致した場合には該ユーザの嗜好情報を関連する他コンピュータへ通信する顧客サービスシステムが開示されている。

##### 【0003】

【発明が解決しようとする課題】このように、従来の顧客サービスシステムは、コンピュータまたはコンピュータ上で動作するソフトウェアに対するユーザの利用権を判定し、利用権を有するユーザにのみ該コンピュータやソフトウェアへの利用を許可するものであった。

【0004】しかしながら、従来の技術において、ユーザが購入したコンピュータや該コンピュータ上で動作するソフトウェアに対する修正物件の提供情報を該ユーザのコンピュータへ通知するシステムは存在しなかった。

【0005】本発明の目的は、ユーザが購入したコンピュータや該コンピュータ上で動作するソフトウェアに対する修正物件の提供情報を該ユーザのコンピュータへ通知するユーザサポートシステムを提供することにある。

【0006】本発明の他の目的は、ユーザが、自身が購入したコンピュータや該コンピュータ上で動作するソフトウェアに対する修正物件の提供情報を、該コンピュータやソフトウェアの製品番号（型番）や版数等の属性情

報を認識していなくても入手することができるユーザサポートシステムを提供することにある。

##### 【0007】

【課題を解決するための手段】本発明の第1のユーザサポートシステムは、少なくとも一台の第1のコンピュータが、自身を構成する複数のハードウェアの情報をシステム構成情報として収集して前記第2のコンピュータへ送信するとともに、前記第2のコンピュータから送信された、自身を構成する複数のハードウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を受信して入出力装置に一覧表示し、前記第2のコンピュータが、いずれかの第1のコンピュータから送信された前記システム構成情報に対応する複数のハードウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を、該システム構成情報の送信元の第1のコンピュータに送信することを特徴とする。

##### 【0008】本発明の第2のユーザサポートシステム

は、少なくとも一台の第1のコンピュータが、自身を構成する複数のハードウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を、第2のコンピュータから通信回線を介して受信するユーザサポートシステムであって、前記少なくとも一台の第1のコンピュータが、自身を構成する複数のハードウェアの型番をシステム構成情報として収集するシステム構成情報収集手段と、前記システム構成情報収集手段が収集した前記システム構成情報を前記第2のコンピュータへ送信するシステム構成情報送信手段と、前記第2のコンピュータから送信された、自身を構成する複数のハードウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を受信する修正物件提供情報受信手段と、前記修正物件提供情報受信手段が受信した修正物件の情報を入出力装置に一覧表示する修正物件提供情報一覧表示手段とを備え、前記第2のコンピュータが、複数のエントリを含み、該複数のエントリのそれぞれがハードウェアの型番と該型番に対応する修正物件が存在する場合にのみその修正物件の情報を含む修正物件提供情報テーブルと、いずれかの第1のコンピュータから送信された前記システム構成情報を受信するシステム構成情報受信手段と、前記修正物件提供情報テーブルを参照して、前記システム構成情報受信手段が受信した前記システム構成情報に含まれる複数のハードウェアの型番の内、対応する修正物件の情報が存在するハードウェアの型番を特定し、該型番に対応する修正物件の情報を抽出する修正物件提供情報抽出手段と、前記修正物件提供情報抽出手段が抽出した少なくとも一つのハードウェアに対する修正物件の情報を、前記システム構成情報の送信元の第1のコンピュータに送信する修正物件提供情報送信手段とを備えたことを特徴とする。

##### 【0009】本発明の第3のユーザサポートシステム

は、少なくとも一台の第1のコンピュータが、自身にインストールされている複数のソフトウェアの情報をシステム構成情報として収集して前記第2のコンピュータへ



送信するとともに、前記第2のコンピュータから送信された、自身にインストールされている複数のソフトウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を受信して入出力装置に一覧表示し、前記第2のコンピュータが、いずれかの第1のコンピュータから送信された前記システム構成情報に対応する複数のソフトウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を、該システム構成情報の送信元の第1のコンピュータに送信することを特徴とする。

【0010】本発明の第4のユーザサポートシステムは、少なくとも一台の第1のコンピュータが、自身にインストールされている複数のソフトウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を、第2のコンピュータから通信回線を介して受信するユーザサポートシステムであって、前記少なくとも一台の第1のコンピュータが、自身にインストールされている複数のソフトウェアのソフトウェア名および版数をシステム構成情報として収集するシステム構成情報収集手段と、前記システム構成情報収集手段が収集した前記システム構成情報を前記第2のコンピュータへ送信するシステム構成情報送信手段と、前記第2のコンピュータから送信された、自身にインストールされている複数のソフトウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を受信する修正物件提供情報受信手段と、前記修正物件提供情報受信手段が受信した修正物件の情報を入出力装置に一覧表示する修正物件提供情報一覧表示手段とを備え、前記第2のコンピュータが、複数のエントリを含み、該複数のエントリのそれぞれがソフトウェアのソフトウェア名および版数と該ソフトウェア名および版数に対応する修正物件が存在する場合にのみその修正物件の情報とを含む修正物件提供情報テーブルと、いずれかの第1のコンピュータから送信された前記システム構成情報を受信するシステム構成情報受信手段と、前記修正物件提供情報テーブルを参照して、前記システム構成情報受信手段が受信した前記システム構成情報に含まれる複数のソフトウェアのソフトウェア名および版数の内、対応する修正物件の情報が存在するソフトウェアのソフトウェア名および版数を特定し、該ソフトウェア名および版数に対応する修正物件の情報を抽出する修正物件提供情報抽出手段と、前記修正物件提供情報抽出手段が抽出した少なくとも一つのソフトウェアに対する修正物件の情報を、前記システム構成情報の送信元の第1のコンピュータに送信する修正物件提供情報送信手段とを備えたことを特徴とする。

【0011】本発明の第5のユーザサポートシステムは、第4のユーザサポートシステムにおいて、前記少なくとも一台の第1のコンピュータが、さらに、前記修正物件提供情報一覧表示手段が前記入出力装置に一覧表示したソフトウェアの修正物件の情報の内、指定されたソフトウェアの修正物件に対する、該ソフトウェアのソフトウェア名および版数を含むダウンロード要求を前記第

2のコンピュータへ送信するダウンロード要求手段と、前記第2のコンピュータから送信されたソフトウェアの修正物件を受信し、所定の記憶領域に格納するダウンロード手段とを備え、前記第2のコンピュータが、さらに、複数のソフトウェアのそれぞれについて、ソフトウェア名および版数と該ソフトウェアの修正物件とを対応づけて格納する外部記憶装置と、いずれかの第1のコンピュータから送信されたダウンロード要求を受信するダウンロード要求受信手段と、前記ダウンロード要求受信手段が受信したダウンロード要求に含まれるソフトウェア名および版数に対応するソフトウェアの修正物件を前記外部記憶装置から読み出す修正物件読み出し手段と、前記修正物件読み出し手段が読み出したソフトウェアの修正物件を、前記ダウンロード要求の送信元の第1のコンピュータへ送信する修正物件送信手段とを備えたことを特徴とする。

【0012】本発明の第1のユーザサポート方法は、少なくとも一台の第1のコンピュータが、自身を構成する複数のハードウェアの情報をシステム構成情報として収集して第2のコンピュータへ送信し、前記第2のコンピュータが、いずれかの第1のコンピュータから送信された前記システム構成情報に対応する複数のハードウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を、該システム構成情報の送信元の第1のコンピュータに送信し、前記少なくとも一台の第1のコンピュータが、前記第2のコンピュータから送信された、自身を構成する複数のハードウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を受信して入出力装置に一覧表示することを特徴とする。

【0013】本発明の第2のユーザサポート方法は、少なくとも一台の第1のコンピュータが、自身を構成する複数のハードウェアの型番をシステム構成情報として収集するシステム構成情報収集ステップと、前記少なくとも一台の第1のコンピュータが、前記システム構成情報収集ステップにおいて収集した前記システム構成情報を第2のコンピュータへ送信するシステム構成情報送信ステップと、前記第2のコンピュータが、いずれかの第1のコンピュータから送信された前記システム構成情報を受信するシステム構成情報受信ステップと、前記第2のコンピュータが、複数のエントリを含み、該複数のエントリのそれぞれがハードウェアの型番と該型番に対応する修正物件が存在する場合にのみその修正物件の情報とを含む修正物件提供情報テーブルを参照して、前記システム構成情報受信ステップにおいて受信した前記システム構成情報に含まれる複数のハードウェアの型番の内、対応する修正物件の情報が存在するハードウェアの型番を特定し、該型番に対応する修正物件の情報を抽出する修正物件提供情報抽出ステップと、前記第2のコンピュータが、前記修正物件提供情報抽出ステップにおいて抽出した少なくとも一つのハードウェアに対する修正物件

の情報を、前記システム構成情報の送信元の第1のコンピュータに送信する修正物件提供情報送信ステップと、前記少なくとも一台の第1のコンピュータが、前記第2のコンピュータから送信された、自身を構成する複数のハードウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を受信する修正物件提供情報受信ステップと、前記少なくとも一台の第1のコンピュータが、前記修正物件提供情報受信ステップにおいて受信した修正物件の情報を入出力装置に一覧表示する修正物件提供情報一覧表示ステップとを含むことを特徴とする。

【0014】本発明の第3のユーザサポート方法は、少なくとも一台の第1のコンピュータが、自身にインストールされている複数のソフトウェアの情報をシステム構成情報として収集して第2のコンピュータへ送信し、前記第2のコンピュータが、いずれかの第1のコンピュータから送信された前記システム構成情報に対応する複数のソフトウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を、該システム構成情報の送信元の第1のコンピュータに送信し、前記少なくとも一台の第1のコンピュータが、前記第2のコンピュータから送信された、自身にインストールされている複数のソフトウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を受信して入出力装置に一覧表示することを特徴とする。

【0015】本発明の第4のユーザサポート方法は、少なくとも一台の第1のコンピュータが、自身にインストールされている複数のソフトウェアのソフトウェア名および版数をシステム構成情報として収集するシステム構成情報収集ステップと、前記少なくとも一台の第1のコンピュータが、前記システム構成情報収集ステップにおいて収集した前記システム構成情報を第2のコンピュータへ送信するシステム構成情報送信ステップと、前記第2のコンピュータが、いずれかの第1のコンピュータから送信された前記システム構成情報を受信するシステム構成情報受信ステップと、前記第2のコンピュータが、複数のエントリを含み、該複数のエントリのそれぞれがソフトウェアのソフトウェア名および版数と該ソフトウェア名および版数に対応する修正物件が存在する場合にのみその修正物件の情報とを含む修正物件提供情報テーブルを参照して、前記システム構成情報受信ステップにおいて受信した前記システム構成情報に含まれる複数のソフトウェアのソフトウェア名および版数の内、対応する修正物件の情報が存在するソフトウェアのソフトウェア名および版数を特定し、該ソフトウェア名および版数に対応する修正物件の情報を抽出する修正物件提供情報抽出ステップと、前記第2のコンピュータが、前記修正物件提供情報抽出ステップにおいて抽出した少なくとも一つのソフトウェアに対する修正物件の情報を、前記システム構成情報の送信元の第1のコンピュータに送信する修正物件提供情報送信ステップと、前記少なくとも一台の第1のコンピュータが、前記第2のコンピュータか

ら送信された、自身にインストールされている複数のソフトウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を受信する修正物件提供情報受信ステップと、前記少なくとも一台の第1のコンピュータが、前記修正物件提供情報受信ステップにおいて受信した修正物件の情報を入出力装置に一覧表示する修正物件提供情報一覧表示ステップとを含むことを特徴とする。

【0016】本発明の第5のユーザサポート方法は、第4のユーザサポート方法において、前記少なくとも一台の第1のコンピュータが、前記修正物件提供情報一覧表示ステップにおいて前記入出力装置に一覧表示したソフトウェアの修正物件の情報の内、指定されたソフトウェアの修正物件に対する、該ソフトウェアのソフトウェア名および版数を含むダウンロード要求を前記第2のコンピュータへ送信するダウンロード要求ステップと、前記第2のコンピュータが、いずれかの第1のコンピュータから送信されたダウンロード要求を受信するダウンロード要求受信ステップと、前記第2のコンピュータが、前記ダウンロード要求受信ステップにおいて受信したダウンロード要求に含まれるソフトウェア名および版数に対応するソフトウェアの修正物件を、複数のソフトウェアのそれぞれについて、ソフトウェア名および版数と該ソフトウェアの修正物件とを対応づけて格納した外部記憶装置から読み出す修正物件読み出しステップと、前記第2のコンピュータが、前記修正物件読み出しステップにおいて読み出したソフトウェアの修正物件を、前記ダウンロード要求の送信元の第1のコンピュータへ送信する修正物件送信ステップと、前記少なくとも一台の第1のコンピュータが、前記第2のコンピュータから送信されたソフトウェアの修正物件を受信し、所定の記憶領域に格納するダウンロードステップとを含むことを特徴とする。

【0017】本発明の第1の記録媒体は、自身を構成する複数のハードウェアの情報をシステム構成情報として収集して第2のコンピュータへ送信する処理を少なくとも一台の第1のコンピュータに行わせ、いずれかの第1のコンピュータから送信された前記システム構成情報に対応する複数のハードウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を、該システム構成情報の送信元の第1のコンピュータに送信する処理を前記第2のコンピュータに行わせ、前記第2のコンピュータから送信された、自身を構成する複数のハードウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を受信して入出力装置に一覧表示する処理を前記少なくとも一台の第1のコンピュータに行わせるプログラムを記録したことを特徴とする。

【0018】本発明の第2の記録媒体は、自身を構成する複数のハードウェアの型番をシステム構成情報として収集するシステム構成情報収集処理を少なくとも一台の第1のコンピュータに行わせ、前記システム構成情報収

集処理において収集した前記システム構成情報を第2のコンピュータへ送信するシステム構成情報送信処理を前記少なくとも一台の第1のコンピュータに行わせ、いずれかの第1のコンピュータから送信された前記システム構成情報を受信するシステム構成情報受信処理を前記第2のコンピュータに行わせ、複数のエントリを含み、該複数のエントリのそれぞれがハードウェアの型番と該型番に対応する修正物件が存在する場合にのみその修正物件の情報とを含む修正物件提供情報テーブルを参照して、前記システム構成情報受信処理において受信した前記システム構成情報に含まれる複数のハードウェアの型番の内、対応する修正物件の情報が存在するハードウェアの型番を特定し、該型番に対応する修正物件の情報を抽出する修正物件提供情報抽出処理を前記第2のコンピュータに行わせ、前記修正物件提供情報抽出処理において抽出した少なくとも一つのハードウェアに対する修正物件の情報を、前記システム構成情報の送信元の第1のコンピュータに送信する修正物件提供情報送信処理を前記第2のコンピュータに行わせ、前記第2のコンピュータから送信された、自身を構成する複数のハードウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を受信する修正物件提供情報受信処理を前記少なくとも一台の第1のコンピュータに行わせ、前記修正物件提供情報受信処理において受信した修正物件の情報を入出力装置に一覧表示する修正物件提供情報一覧表示処理を前記少なくとも一台の第1のコンピュータに行わせるプログラムを記録したことを特徴とする。

【0019】本発明の第3の記録媒体は、自身にインストールされている複数のソフトウェアの情報をシステム構成情報として収集して第2のコンピュータへ送信する処理を少なくとも一台の第1のコンピュータに行わせ、いずれかの第1のコンピュータから送信された前記システム構成情報に対応する複数のソフトウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を、該システム構成情報の送信元の第1のコンピュータに送信する処理を前記第2のコンピュータに行わせ、前記第2のコンピュータから送信された、自身にインストールされている複数のソフトウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を受信して入出力装置に一覧表示する処理を前記少なくとも一台の第1のコンピュータに行わせるプログラムを記録したことを特徴とする。

【0020】本発明の第4の記録媒体は、自身にインストールされている複数のソフトウェアのソフトウェア名および版数をシステム構成情報として収集するシステム構成情報収集処理を少なくとも一台の第1のコンピュータに行わせ、前記システム構成情報収集処理において収集した前記システム構成情報を第2のコンピュータへ送信するシステム構成情報送信処理を前記少なくとも一台の第1のコンピュータに行わせ、いずれかの第1のコンピュータから送信された前記システム構成情報を受信す

るシステム構成情報受信処理を前記第2のコンピュータに行わせ、複数のエントリを含み、該複数のエントリのそれぞれがソフトウェアのソフトウェア名および版数と該ソフトウェア名および版数に対応する修正物件が存在する場合にのみその修正物件の情報とを含む修正物件提供情報テーブルを参照して、前記システム構成情報受信処理において受信した前記システム構成情報に含まれる複数のソフトウェアのソフトウェア名および版数の内、対応する修正物件の情報が存在するソフトウェアのソフトウェア名および版数を特定し、該ソフトウェア名および版数に対応する修正物件の情報を抽出する修正物件提供情報抽出処理を前記第2のコンピュータに行わせ、前記修正物件提供情報抽出処理において抽出した少なくとも一つのソフトウェアに対する修正物件の情報を、前記システム構成情報の送信元の第1のコンピュータに送信する修正物件提供情報送信処理を前記第2のコンピュータに行わせ、前記第2のコンピュータから送信された、自身にインストールされている複数のソフトウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を受信する修正物件提供情報受信処理を前記少なくとも一台の第1のコンピュータに行わせ、前記修正物件提供情報受信処理において受信した修正物件の情報を入出力装置に一覧表示する修正物件提供情報一覧表示処理を前記少なくとも一台の第1のコンピュータに行わせるプログラムを記録したことを特徴とする。

【0021】本発明の第5の記録媒体は、自身にインストールされている複数のソフトウェアのソフトウェア名および版数をシステム構成情報として収集するシステム構成情報収集処理を少なくとも一台の第1のコンピュータに行わせ、前記システム構成情報収集処理において収集した前記システム構成情報を第2のコンピュータへ送信するシステム構成情報送信処理を前記少なくとも一台の第1のコンピュータに行わせ、いずれかの第1のコンピュータから送信された前記システム構成情報を受信するシステム構成情報受信処理を前記第2のコンピュータに行わせ、複数のエントリを含み、該複数のエントリのそれぞれがソフトウェアのソフトウェア名および版数と該ソフトウェア名および版数に対応する修正物件が存在する場合にのみその修正物件の情報とを含む修正物件提供情報テーブルを参照して、前記システム構成情報受信処理において受信した前記システム構成情報に含まれる複数のソフトウェアのソフトウェア名および版数の内、対応する修正物件の情報が存在するソフトウェアのソフトウェア名および版数を特定し、該ソフトウェア名および版数に対応する修正物件の情報を抽出する修正物件提供情報抽出処理を前記第2のコンピュータに行わせ、前記修正物件提供情報抽出処理において抽出した少なくとも一つのソフトウェアに対する修正物件の情報を、前記システム構成情報の送信元の第1のコンピュータに送信する修正物件提供情報送信処理を前記第2のコンピュ

タに行わせ、前記第2のコンピュータから送信された、自身にインストールされている複数のソフトウェアの内の少なくとも一つに対する修正物件の情報を受信する修正物件提供情報受信処理を前記少なくとも一台の第1のコンピュータに行わせ、前記修正物件提供情報受信処理において受信した修正物件の情報を入出力装置に一覧表示する修正物件提供情報一覧表示処理を前記少なくとも一台の第1のコンピュータに行わせ、前記修正物件提供情報一覧表示処理において前記入出力装置に一覧表示したソフトウェアの修正物件の情報の内、指定されたソフトウェアの修正物件に対する、該ソフトウェアのソフトウェア名および版数を含むダウンロード要求を前記第2のコンピュータへ送信するダウンロード要求処理を前記少なくとも一台の第1のコンピュータに行わせ、いずれかの第1のコンピュータから送信されたダウンロード要求を受信するダウンロード要求受信処理を前記第2のコンピュータに行わせ、前記ダウンロード要求受信処理において受信したダウンロード要求に含まれるソフトウェア名および版数に対応するソフトウェアの修正物件を、複数のソフトウェアのそれぞれについて、ソフトウェア名および版数と該ソフトウェアの修正物件とを対応づけて格納した外部記憶装置から読み出す修正物件読み出し処理を前記第2のコンピュータに行わせ、前記修正物件読み出し処理において読み出したソフトウェアの修正物件を、前記ダウンロード要求の送信元の第1のコンピュータへ送信する修正物件送信処理を前記第2のコンピュータに行わせ、前記第2のコンピュータから送信されたソフトウェアの修正物件を受信し、所定の記憶領域に格納するダウンロード処理を前記少なくとも一台の第1のコンピュータに行わせるプログラムを記録したことを特徴とする。

【0022】

【発明の実施の形態】以下、本発明の実施の形態について図面を参照して詳細に説明する。

【0023】図1および図2を参照すると、本発明の第1の実施の形態は、プログラム制御により動作する少なくとも1台のコンピュータ100と1台のコンピュータ200とがネットワークまたはインターネットにより接続されて構成されている。なお、コンピュータ100には入出力装置101が、コンピュータ200には予めソフトウェアの修正物件が格納された外部記憶装置201がそれぞれ接続されている。

【0024】ユーザが使用するコンピュータ100は、入出力装置101においてユーザが指定した該ユーザのID、パスワード、電話番号やメールアドレスの情報（以下、ユーザ情報とする）を入力するユーザ情報入力手段102と、ユーザ情報入力手段102によるユーザ情報の入力に応じて、該コンピュータ100を構成するハードウェアの情報と該コンピュータ100にインストールされているソフトウェアの情報とからなるシステム

構成情報を収集するシステム構成情報収集手段103と、システム構成情報収集手段103により収集されたシステム構成情報をコンピュータ200へ送信するシステム構成情報送信手段104と、コンピュータ200から送信されたハードウェアとソフトウェアの修正物件の提供情報を受信する修正物件提供情報受信手段105と、修正物件提供情報受信手段105が受信したハードウェアとソフトウェアの修正物件の提供情報を入出力装置101に一覧表示する修正物件提供情報一覧表示手段106と、修正物件提供情報一覧表示手段106が入出力装置101に一覧表示したソフトウェアの修正物件の提供情報の内、ユーザが指定したソフトウェアの修正物件のダウンロード要求をコンピュータ200に送信するダウンロード要求手段107と、コンピュータ200から送信されたソフトウェアの修正物件を受信し、図示しない所定の記憶領域に格納するダウンロード手段108とを備えている。

【0025】ハードウェアとソフトウェアの修正物件の情報を提供するメーカーが使用するコンピュータ200は、該メーカーが提供するすべてのハードウェアおよびソフトウェアとそれらの修正物件の提供情報を対応づけて格納した修正物件提供情報テーブル202と、コンピュータ100から送信されたシステム構成情報を受信するシステム構成情報受信手段203と、システム構成情報受信手段203が受信したシステム構成情報に含まれるハードウェアとソフトウェアの情報に基づいて、修正物件提供情報テーブル202から該ハードウェアとソフトウェアに対応する修正物件の提供情報を抽出する修正物件提供情報抽出手段204と、修正物件提供情報抽出手段204が抽出したハードウェアとソフトウェアの修正物件の提供情報をコンピュータ100へ送信する修正物件提供情報送信手段205と、コンピュータ100から送信されたダウンロード要求を受信するダウンロード要求受信手段206と、ダウンロード要求受信手段206が受信したダウンロード要求に含まれるソフトウェア名に対応するソフトウェアの修正物件を外部記憶装置201から読み出す修正物件読み出し手段207と、修正物件読み出し手段207が読み出した修正物件をコンピュータ100へ送信する修正物件送信手段208とを備えている。

【0026】次に、図1～図9を参照して本実施の形態の動作について詳細に説明する。

【0027】まずコンピュータ100において、ユーザ情報入力手段102は、入出力装置101にユーザ情報を入力させるための入力画面を表示し、ユーザによるこれらの情報の入力を待ち合わせる（ステップ31）。ユーザ情報入力手段102は、入出力装置101に入力されたユーザ情報の妥当性を、予めユーザ管理データベースに登録されたユーザのIDやパスワードと照合するというような公知の方法で判定し（ステップ32）、妥当

性が確認された場合には、システム構成情報収集手段103を起動する(ステップ33)。

【0028】システム構成情報収集手段103は、起動されると、自コンピュータ100を構成する各種ハードウェア(CPU、メモリ、ハードディスク、フロッピーディスク、CD-ROM、ディスプレイ、キーボード、モデム等々)の型番(例えば、PC-9821A-E10)と、ハードディスクにインストールされているソフトウェアのソフトウェア名および版数(例えば、StarOffice/ver 2.61)を収集してそれらを含むシステム構成情報を作成し(ステップ34)、システム構成情報送信手段104を起動する(ステップ35)。

【0029】システム構成情報送信手段104は、起動されると、ユーザ情報入力手段102が入力したユーザ情報とシステム構成情報収集手段103が作成したシステム構成情報とをコンピュータ200へ送信する(ステップ36)。

【0030】コンピュータ200において、システム構成情報受信手段203は、コンピュータ100から送信されたユーザ情報とシステム構成情報とを受信し(ステップ41)、修正物件提供情報抽出手段204を起動する。

【0031】修正物件提供情報抽出手段204は、起動されると、システム構成情報受信手段203が受信したシステム構成情報に含まれるハードウェアの型番のそれぞれをキーとして修正物件提供情報テーブル202を検索し(ステップ42)、該ハードウェアの型番に対応するエントリに該ハードウェアの修正物件の提供情報が登録されている場合には、該提供情報を読み出す(ステップ43)。同様に、修正物件提供情報抽出手段204は、システム構成情報受信手段203が受信したシステム構成情報に含まれるソフトウェア名および版数のそれぞれをキーとして修正物件提供情報テーブル202を検索し(ステップ44)、該ソフトウェア名および版数に対応するエントリに該ソフトウェアの修正物件の提供情報が登録されている場合には、該提供情報を読み出す(ステップ45)。修正物件提供情報抽出手段204は、ステップ43およびステップ45のいずれかにおいて提供情報を読み出した場合には、修正物件提供情報送信手段205を起動する(ステップ46)。

【0032】なお、図5に修正物件提供情報テーブル202の内容例を示す。

【0033】修正物件提供情報送信手段205は、起動されると、修正物件提供情報抽出手段204が読み出したハードウェアの修正物件の提供情報とソフトウェアの修正物件の提供情報の少なくとも一方を、システム構成情報受信手段203が受信したユーザ情報(電話番号やメールアドレス)で特定されるコンピュータ100へ送信する(ステップ47)。

【0034】次に、コンピュータ100において、修正物件提供情報受信手段105は、コンピュータ200から送信されたハードウェアの修正物件の提供情報とソフトウェアの修正物件の提供情報の少なくとも一方を受信し(ステップ61)、修正物件提供情報一覧表示手段106を起動する(ステップ62)。

【0035】修正物件提供情報一覧表示手段106は、起動されると、修正物件提供情報受信手段105が受信したハードウェアの修正物件の提供情報とソフトウェアの修正物件の提供情報の少なくとも一方を入出力装置101に一覧表示し(ステップ63)、該ソフトウェアの修正物件の提供情報に対するユーザのダウンロード要求が該入出力装置101に指定されるのを待ち合わせる(ステップ64)。

【0036】なお、図7に入出力装置101に一覧表示されるハードウェアの修正物件の提供情報とソフトウェアの修正物件の提供情報の画面例を示す。

【0037】ダウンロード要求手段107は、修正物件提供情報一覧表示手段106が入出力装置101に一覧表示したソフトウェアの修正物件の提供情報のいずれかに対してユーザによりダウンロード要求が指定されると、ソフトウェア名および版数とユーザ情報入力手段102が入力したユーザ情報とを含む該ソフトウェアの修正物件のダウンロード要求をコンピュータ200に送信する(ステップ65)。

【0038】コンピュータ200において、ダウンロード要求受信手段206は、コンピュータ100から送信されたダウンロード要求を受信し(ステップ81)、修正物件読み出し手段207を起動する(ステップ82)。

【0039】修正物件読み出し手段207は、起動されると、ダウンロード要求受信手段206が受信したダウンロード要求に含まれるソフトウェア名および版数に対応するソフトウェアの修正物件を外部記憶装置201から読み出し(ステップ83)、修正物件送信手段208を起動する(ステップ84)。外部記憶装置201には、少なくとも一つのソフトウェアの修正物件(プログラム)が、あるディレクトリ配下のメンバとしてメンバ名にソフトウェア名および版数を付して予め格納されている。

【0040】修正物件送信手段208は、起動されると、修正物件読み出し手段207が読み出したソフトウェアの修正物件を、ダウンロード要求受信手段206が受信したダウンロード要求に含まれるユーザ情報(電話番号やメールアドレス)で特定されるコンピュータ100へ送信する(ステップ85)。

【0041】最後に、コンピュータ100において、ダウンロード手段108は、コンピュータ200から送信されたソフトウェアの修正物件を受信し(ステップ91)、図示しない所定の記憶領域に格納する(ステップ

92)。

【0042】以上により、本発明の第1の実施の形態の動作が完了する。

【0043】次に、本発明の第2の実施の形態について図面を参照して詳細に説明する。

【0044】図1を参照すると、本発明の第2の実施の形態は、第1の実施の形態に加えて、コンピュータ100およびコンピュータ200に第1の実施の形態に係る処理を実行させるためのプログラムを記録する磁気ディスク、半導体メモリ等の記録媒体300を備える。

【0045】該プログラムは、記録媒体300からコンピュータ100およびコンピュータ200に読み込まれ、該コンピュータ100およびコンピュータ200の動作を制御する。コンピュータ100は、該プログラムの制御により、第1の実施の形態におけるユーザ情報入力手段102、システム構成情報収集手段103、システム構成情報送信手段104、修正物件提供情報受信手段105、修正物件提供情報一覧表示手段106、ダウンロード要求手段107、およびダウンロード手段108と同一の処理を実行する。また、コンピュータ200は、該プログラムの制御により、第1の実施の形態におけるシステム構成情報受信手段203、修正物件提供情報抽出手段204、修正物件提供情報送信手段205、ダウンロード要求受信手段206、修正物件読み出し手段207、および修正物件送信手段208と同一の処理を実行する。

【0046】以上により、本発明の第2の実施の形態の動作が完了する。

【0047】

【発明の効果】以上説明したように、本発明は、ユーザが購入したコンピュータや該コンピュータ上で動作するソフトウェアに対する修正物件の提供情報を該ユーザのコンピュータへ通知することができる効果を有している。

【0048】また、ユーザが、自身が購入したコンピュータや該コンピュータ上で動作するソフトウェアに対する修正物件の提供情報を、該コンピュータやソフトウェアの製品番号(型番)や版数等の属性情報を認識していなくても入手することができる効果を有している。

【図面の簡単な説明】

【図1】図1は、本発明の実施の形態を示すブロック図である。

【図2】図2は、本発明の実施の形態を示すブロック図である。

【図3】図3は、本発明の実施の形態におけるコンピュータ100の動作の一部を示すフローチャートである。

【図4】図4は、本発明の実施の形態におけるコンピュータ200の動作の一部を示すフローチャートである。

【図5】図5は、本発明の実施の形態における修正物件提供情報テーブル202の内容例を示す図である。

【図6】図6は、本発明の実施の形態におけるコンピュータ100の動作の一部を示すフローチャートである。

【図7】図7は、本発明の実施の形態における入出力装置101に一覧表示されるハードウェアの修正物件の提供情報とソフトウェアの修正物件の提供情報の画面例を示す図である。

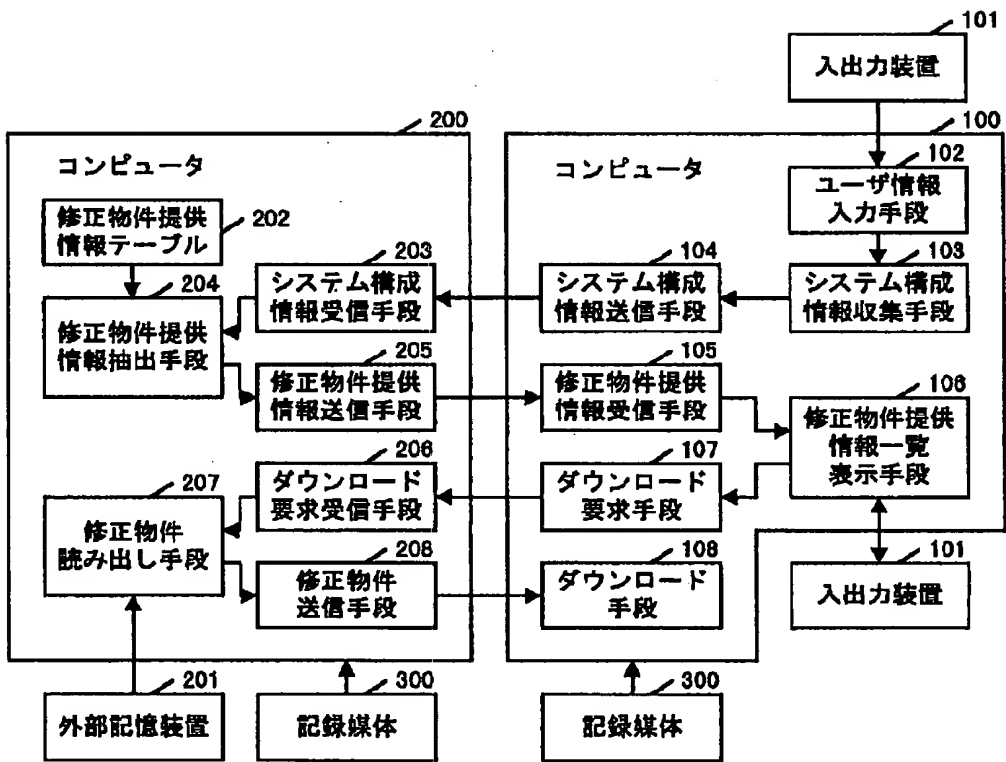
【図8】図8は、本発明の実施の形態におけるコンピュータ200の動作の一部を示すフローチャートである。

【図9】図9は、本発明の実施の形態におけるコンピュータ100の動作の一部を示すフローチャートである。

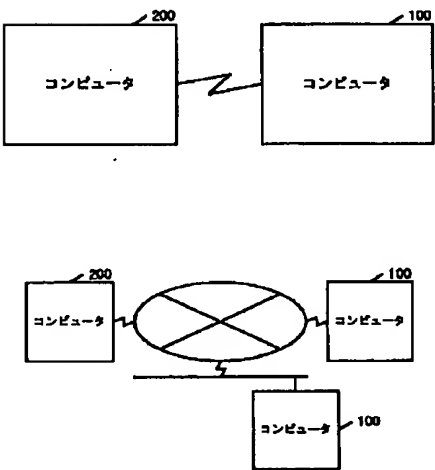
【符号の説明】

100	コンピュータ
101	入出力装置
102	ユーザ情報入力手段
103	システム構成情報収集手段
104	システム構成情報送信手段
105	修正物件提供情報受信手段
106	修正物件提供情報一覧表示手段
107	ダウンロード要求手段
108	ダウンロード手段
200	コンピュータ
201	外部記憶装置
202	修正物件提供情報テーブル
203	システム構成情報受信手段
204	修正物件提供情報抽出手段
205	修正物件提供情報送信手段
206	ダウンロード要求受信手段
207	修正物件読み出し手段
208	修正物件送信手段
300	記録媒体

【図1】



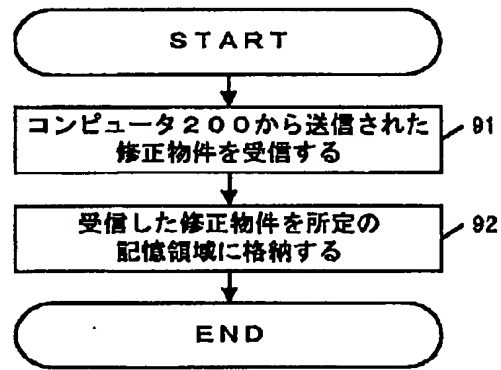
【図2】



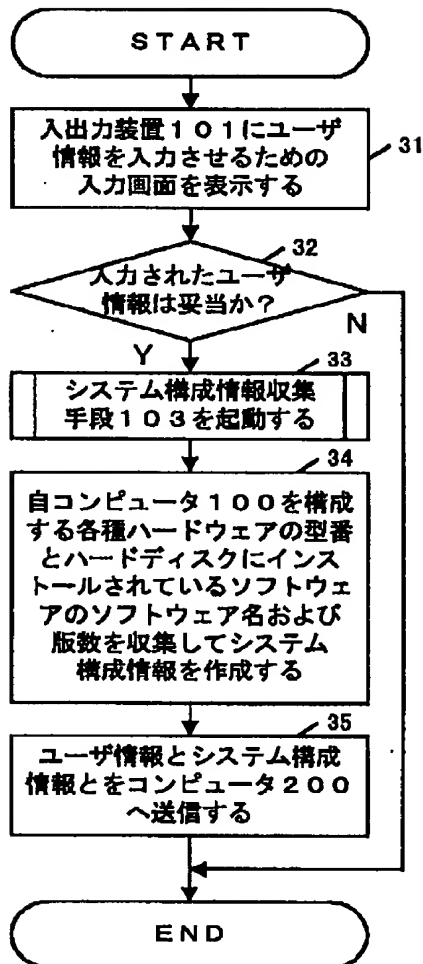
【図5】

図番、ソフトウェア名および版数	修正物件の提供情報
PG-98XXA-E01	有り
PG-98XXB-E08	
...	...
98XXX/ver. 1.0	有り
98YY/ver. 1.0	

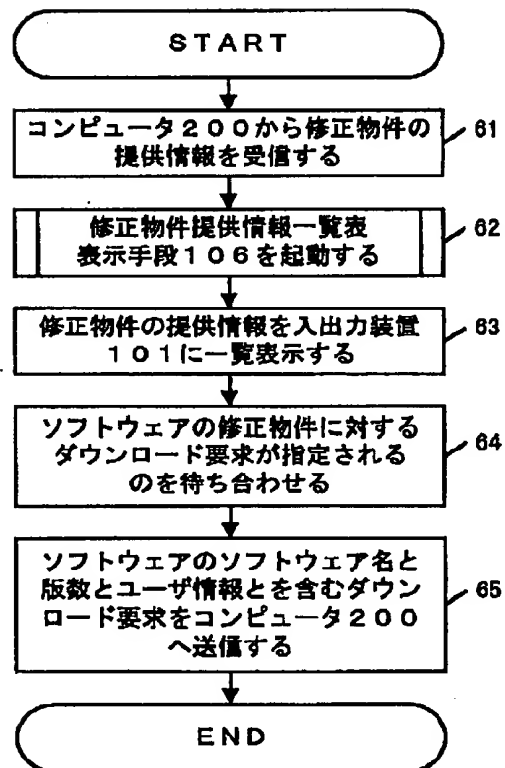
【図9】



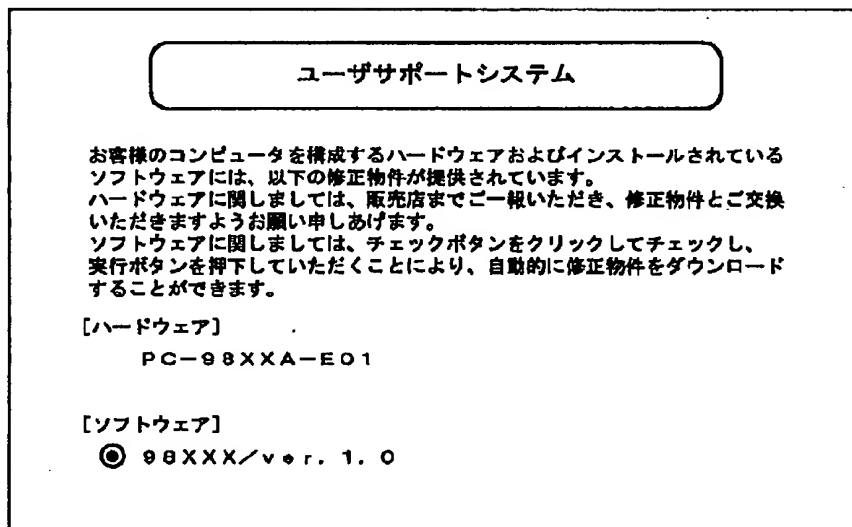
【図3】



【図6】

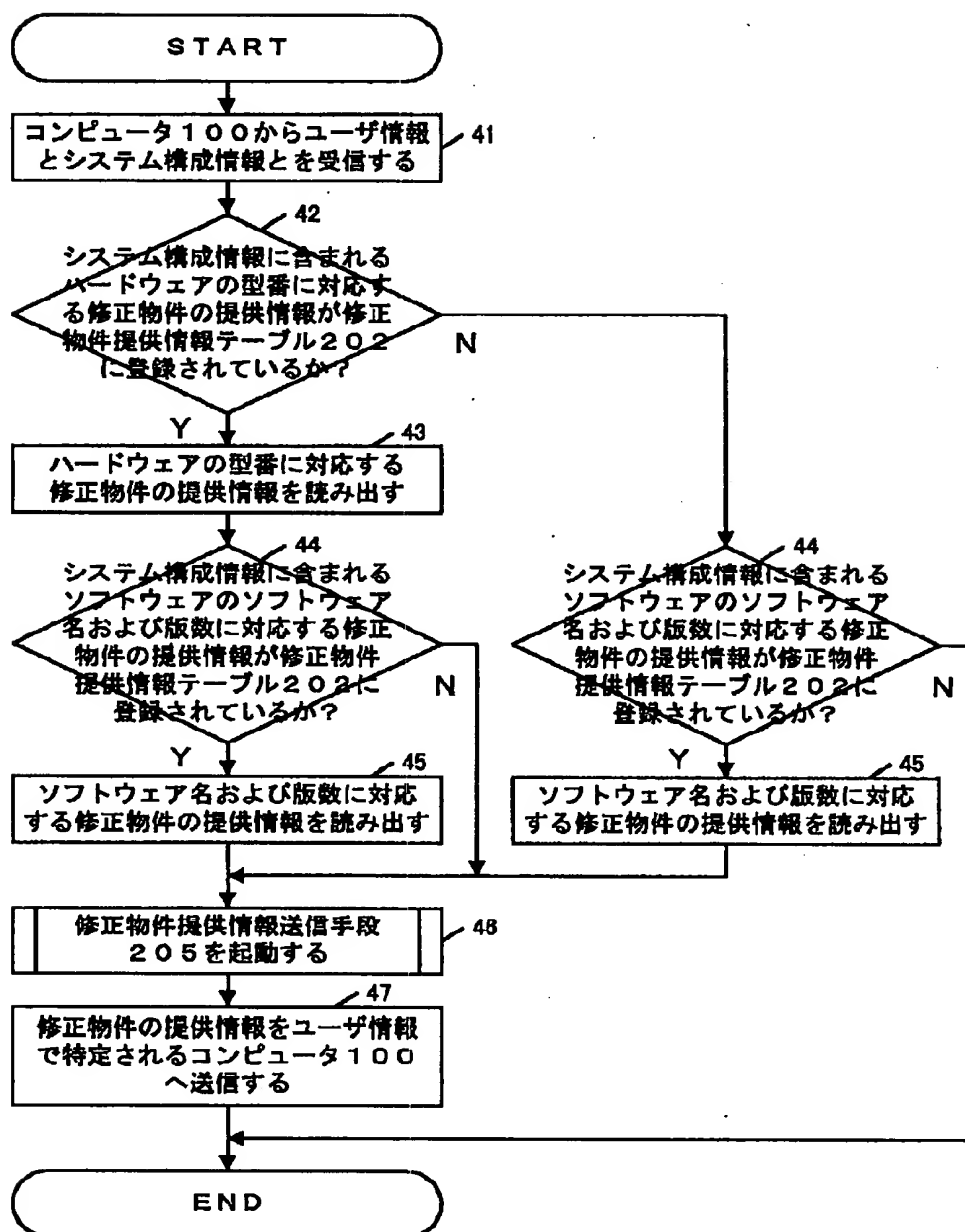


【図7】





【図4】



【図8】

